

Katalog : 1399013.1212

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Deli Serdang 2021

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DELI SERDANG**

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Deli Serdang 2021

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Kabupaten Deli Serdang 2021

No. Katalog : 1399013.1212
ISBN : 978-602-0714-74-5
No. Publikasi : 12120.21
Ukuran Buku : 21 cm x 29,7 cm
Jumlah Halaman : xiv + 62 halaman

Naskah:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang

Desain Kover:

Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang

Penerbit:

© BPS Kabupaten Deli Serdang

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik.

Tim Penyusun

Penanggung Jawab : Ir. Sawaluddin Naibaho M.Si.

Penanggung Jawab Teknis : Robby Hasan Pangaribuan SST.,MT

Penulis dan Pengolah Data : Derma Jaya Putra Waruwu, SST

Cover dan Infografis : Derma Jaya Putra Waruwu, SST

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

Kata Pengantar



Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang diselenggarakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) untuk mengidentifikasi kebutuhan data statistik dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS. SKD dilaksanakan secara rutin tiap tahun sejak 2005, namun awalnya masih dilakukan di BPS Pusat saja. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

Pada tahun 2021, BPS kembali menyelenggarakan SKD di BPS Kabupaten Deli Serdang. Hasil SKD 2021 disajikan dalam bentuk publikasi yang berisi analisis mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan terhadap kualitas data. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Lubuk Pakam, Desember 2021
Kepala BPS Kabupaten Deli Serdang

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Sawaluddin'.

Ir. Sawaluddin Naibaho M.Si.

Daftar Isi



Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	3
1.3. Landasan Teori	4
1.4. Metodologi	6
1.5. Sistematika Penulisan	12
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	13
Bab 2 Segmentasi Konsumen	15
2.1. Gambaran Umum Konsumen	17
2.2. Konsumen Menurut Karakteristik	18
2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	21
2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan	22
2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	23
Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan	25
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	27
3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	27
3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	28
3.4. <i>Gap Analysis</i> Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang	28
3.5. <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Terhadap Pelayanan BPS	30
3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	33
Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi	35
4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang	37

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data	38
5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data	41
5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data	42
5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data	42
Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data	44
6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	47
6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Deli Serdang	48
Bab 7 Penutup	49
7.1. Kesimpulan	51
7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	53
Daftar Pustaka	55
Lampiran	57

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

Daftar Tabel



Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK.....	10
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	11
Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana.....	13
Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	30
Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	31

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

Daftar Gambar



Gambar 1.1	Diagram <i>Cartesius Impotance and Performance Analysis</i>	9
Gambar 2.1	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	17
Gambar 2.2	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Kelompok Umur*	18
Gambar 2.3	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Kelamin.....	19
Gambar 2.4	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	19
Gambar 2.5	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pekerjaan Utama	20
Gambar 2.6	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Instansi/Institusi	21
Gambar 2.7	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	22
Gambar 2.8	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Layanan	22
Gambar 2.9	Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS.....	23
Gambar 3.1	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Terhadap Pelayanan.....	27
Gambar 3.2	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Terhadap Akses Data	28
Gambar 3.3	Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Terhadap Sarana dan Prasarana.....	28
Gambar 3.4	Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	29
Gambar 3.5	<i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	32

Gambar 3.6	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	34
Gambar 5.1	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Level Data41	
Gambar 5.2	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Periode Data42	
Gambar 5.3	Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Perolehannya.....	43
Gambar 6.1	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Deli Serdang	47
Gambar 6.2	Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Aspek Kualitas Data	48

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

Daftar Lampiran



Lampiran 1.	Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	59
Lampiran 2.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 59	
Lampiran 3.	Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	59
Lampiran 4.	Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	59
Lampiran 5.	Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang..... 59	
Lampiran 6.	Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	60
Lampiran 7.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	60
Lampiran 8.	Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	60
Lampiran 9.	Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	61
Lampiran 10.	Persentase Konsumen Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang	61
Lampiran 11.	Persentase Konsumen Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang 61	
Lampiran 12.	Persentase Konsumen Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.....	62

BAB I

Pendahuluan

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan badan pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Dalam menyebarluaskan data dan informasi statistik, BPS menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

Pemantauan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas data dan informasi statistik serta pelayanan. Oleh sebab itu, BPS Kabupaten Deli Serdang merasa perlu menyelenggarakan suatu survei untuk mendapatkan bahan evaluasi mengenai kebutuhan dan kepuasan konsumen terhadap data dan informasi statistik serta pelayanan. Survei tersebut adalah Survei Kebutuhan Data.

Survei Kebutuhan Data (SKD) adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. SKD pertama kali dilaksanakan tahun 2005 dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008, SKD dilakukan di BPS Pusat dan lima BPS Provinsi sebagai uji coba (*pilot project*). Pada tahun 2009 dan 2010, SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan sebelas BPS Provinsi. Tahun 2011 – 2013, SKD dilakukan di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi. Sejak tahun 2014, lokasi pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKD 2021 adalah mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik. Selain itu, pelaksanaan SKD 2021 juga

dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hasil SKD 2021 dapat dimanfaatkan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang untuk mengidentifikasi beberapa isu, antara lain:

- a. Kebutuhan data dari konsumen
- b. Kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan publik
- c. Rekomendasi perbaikan pelayanan publik
- d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
- e. Indikator Kinerja Utama (IKU)
- f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

1.3. Landasan Teori

1.3.1. Pelayanan Statistik Terpadu

Data hasil kegiatan sensus atau survei harus disampaikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Penyebarluasan data BPS Kabupaten Deli Serdang kepada masyarakat menjadi sorotan utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.

Pintu gerbang penyebarluasan data BPS Kabupaten Deli Serdang adalah unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau *one gate service*. Keberadaan unit PST BPS Kabupaten Deli Serdang diharapkan mampu mempermudah konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang tidak hanya dilakukan dengan tatap muka atau datang langsung ke unit PST BPS Kabupaten Deli Serdang, tetapi dapat juga dilakukan tanpa tatap muka baik melalui *website* BPS Kabupaten Deli Serdang, aplikasi AllStat BPS (berbasis Android dan iOS), telepon, faksimili, *e-mail*, maupun surat.

Fungsi pelayanan di BPS Pusat berada pada Direktorat Diseminasi Statistik. Sementara itu, fungsi pelayanan di BPS Provinsi berada pada Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik dan fungsi pelayanan di BPS Kabupaten/Kota berada pada Seksi Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik. PST memiliki enam jenis layanan, yaitu layanan pustaka tercetak, layanan pustaka digital, layanan penjualan publikasi, layanan data mikro, layanan konsultasi data statistik, serta layanan rekomendasi kegiatan statistik.

1.3.2. Faktor Kepuasan Layanan

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari

kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Assurances* (jaminan)

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu pelaksanaan pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

e. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

1.3.3. Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2021 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2020 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang menjadi responden SKD.

- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dicari.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
- j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
- k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
- l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
- m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya.

1.4. Metodologi

Dalam penjelasan berikut, metodologi dibedakan ke dalam tiga kelompok, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

1.4.1. Metode Sampling

SKD 2021 dilakukan dengan metode non probability sampling yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun tekniknya adalah quota sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang akan diselidiki ditetapkan terlebih dahulu.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKD 2021 dilakukan pada Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*self enumeration*). Instrumen yang digunakan adalah kuesioner VKD20. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) metode, yaitu pencacahan manual dan elektronik (*online*). Pencacahan manual merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy* atau yang dikenal dengan istilah PAPI (*Pencil and Paper Interview*). Pencacahan elektronik merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap

responden melalui aplikasi berbasis *website* atau yang dikenal dengan istilah CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Terdapat 3 (tiga) metode pencacahan elektronik SKD 2021, yaitu:

- 1) *Online E-mail*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang dikirimkan melalui *e-mail*.
- 2) *Online PST*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui form entri pada *web browser* komputer di unit PST.
- 3) *Online Link*, yaitu responden melakukan pengisian kuesioner VKD20 melalui *link* yang diperoleh dari aplikasi layanan statistik BPS.

1.4.3. Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Ruang lingkup analisis hasil SKD 2021 dalam publikasi ini adalah PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

a. Analisis Tabulasi Silang

Tabulasi silang merupakan tabel yang menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap Analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) konsumen dengan kinerja (tingkat kepuasan) pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan, harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau gap diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Gap positif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dari tingkat kepentingan. Pada gap positif, semakin besar nilai gap, konsumen semakin puas. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap negatif, konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

Penghitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\bar{x}}{\bar{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

\bar{x} = rata-rata tingkat kepuasan

\bar{y} = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah:

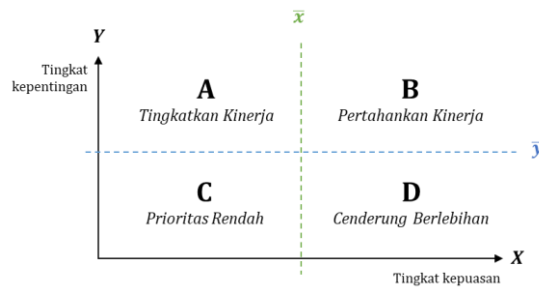
TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*). Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{x} , \bar{y}) dengan \bar{x} adalah rata-rata tingkat kepuasan dan \bar{y} adalah rata-rata tingkat kepentingan.



Gambar 1.1 Diagram *Cartesius Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)

Kuadran “Tingkatkan Kinerja” terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran B (*high importance & high performance*)

Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance & low performance*)

Kuadran “Prioritas Rendah” terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

IKK atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS Kabupaten Deli Serdang dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS Kabupaten Deli Serdang. Aspek yang dihitung adalah kualitas pelayanan dan kualitas data.

IKK kualitas pelayanan diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20. IKK kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data, yaitu kualitas secara umum, kelengkapan, akurasi, dan ketepatan. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Penghitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	<p>Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan.</p> <p>Rumus penimbang:</p> $w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^{13} \bar{y}_i}$ <p>dengan:</p> <p>w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{13} w_i = 1$</p> <p>\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i</p> <p>$i = 1, 2, \dots, 13$</p>	<p>Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu</p> $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} = \frac{10}{40}$ <p>dengan</p> $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^{13} w_i} = \sum_{i=1}^{13} w_i \bar{x}_i$ <p>dengan:</p>	<p>IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data.</p> <p>Rumus IKK':</p> $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 \frac{10}{40} \bar{x}_i$ <p>dengan:</p>

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$	

Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2. Klasifikasi nilai IKK Tahun 2020 berbeda dengan klasifikasi pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2020, klasifikasi nilai didasarkan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

e. Persentase Konsumen yang Puas

Selain IKK, indikator kepuasan konsumen juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator tersebut antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kualitas data, kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, akses data, sarana dan prasarana PST, dan kualitas pelayanan PST.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2021 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab di atas 7,66 (berdasarkan Tabel 1.2). Konsep penghitungan ini berbeda dengan tahun sebelumnya, dimana konsumen dikatakan puas jika memberikan penilaian di atas 5,5 (setengah dari nilai median). Oleh karena itu, jika akan membandingkan indikator persentase konsumen yang puas antara tahun 2020 dengan tahun 2019 perlu dilakukan penyesuaian rumus yang sama terlebih dahulu.

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Aspek yang dihitung adalah penerapan perilaku anti korupsi, meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak

ada pungutan liar, dan tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD20.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:

$$w_i = \frac{\bar{y}_i}{\sum_{i=1}^4 \bar{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke- i , $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$

\bar{y}_i = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke- i

i = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \bar{x}_i$$

dengan:

\bar{x}_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke- i

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD 2021.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang menjadi responden SKD 2021 berdasarkan Blok I VKD20.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Blok II VKD20.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD20.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2021 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2021 dan rekomendasi perbaikan layanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2021 dilakukan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

1.6.1. Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2021, meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Maklumat pelayanan
3. *Wifi*
4. Petugas pelayanan
5. Ruang pelayanan
6. Komputer
7. Sarana pengaduan

Tabel 1.3. Jumlah dan Persentase Wilayah PST yang Memenuhi Sarana dan Prasarana

Wilayah PST BPS	Jumlah PST	Sarana dan Prasarana						
		Informasi Pelayanan	Maklumat Pelayanan	<i>Wifi</i>	Informasi Petugas	Ruang Pelayanan	Komputer	Sarana Pengaduan
Kabupaten Deli Serdang	1	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)	1 (100,00)

Tabel 1.3 menjelaskan pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Pemenuhan sarana dan prasarana di PST BPS Kabupaten Deli Serdang sudah baik. PST BPS Kabupaten Deli Serdang sudah memiliki informasi pelayanan, maklumat pelayanan, wifi, petugas pelayanan, ruang pelayanan, komputer, dan sarana pengaduan.

1.6.2. Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2021

Dalam SKD 2021, masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi. PST BPS Pusat memiliki target responden paling banyak, yaitu 150 responden. Target jumlah responden untuk PST BPS Provinsi adalah 70 responden. Sementara itu, PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh responden sebanyak 30 responden.

Pelaksanaan kegiatan SKD 2021 secara keseluruhan berjalan dengan baik. Secara nasional, total realisasi responden SKD 2021 adalah sebesar 19.091 responden, atau sebesar 105,94% dari total target yang telah ditetapkan (16.900 responden). Di Kabupaten Deli Serdang, total realisasi responden adalah sebesar 30 responden atau sebesar 100% dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

BAB II

Segmentasi Konsumen

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



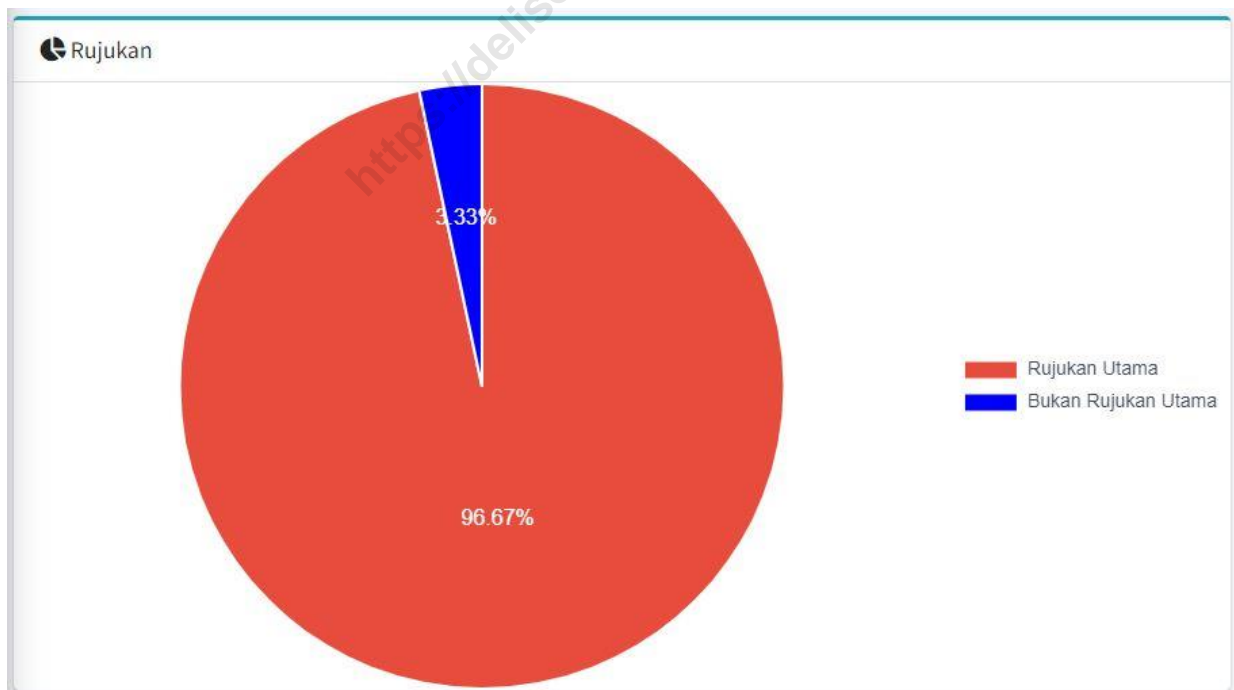
Bab 2 Segmentasi Konsumen

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Deli Serdang oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dengan persentase mencapai 96,67%.



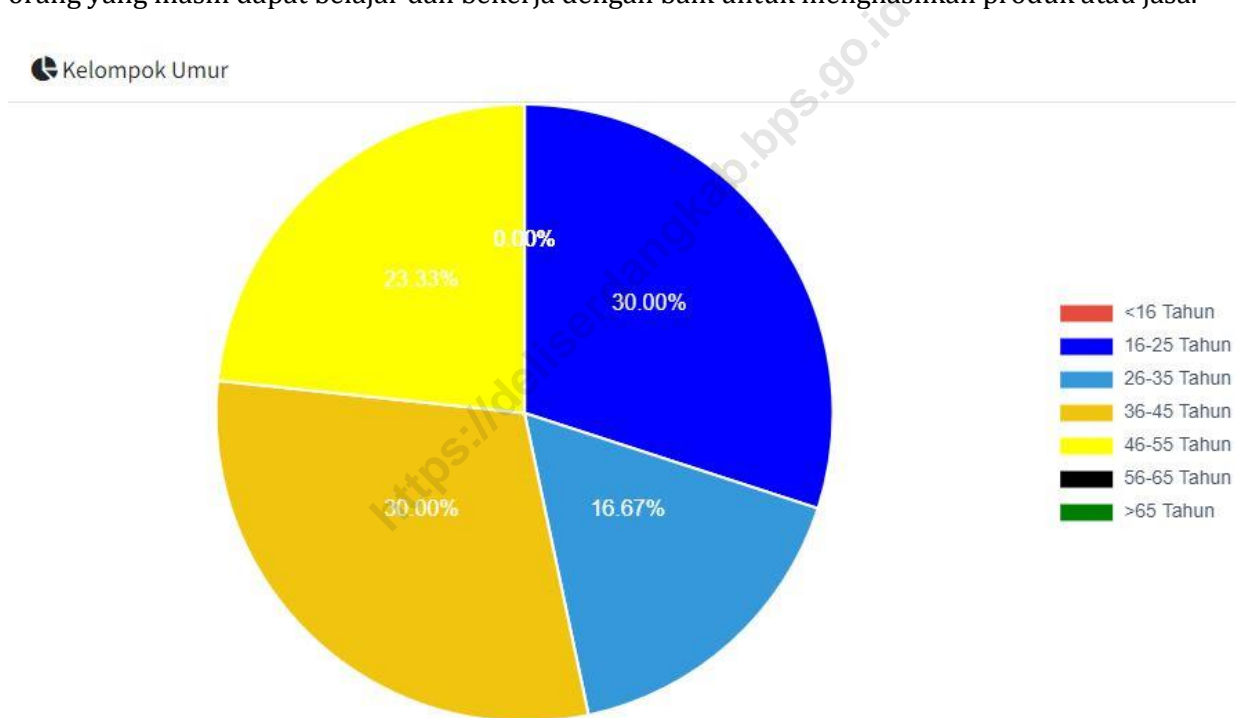
Gambar 1.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menggunakan Data BPS Sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen Menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi.

Kelompok Umur

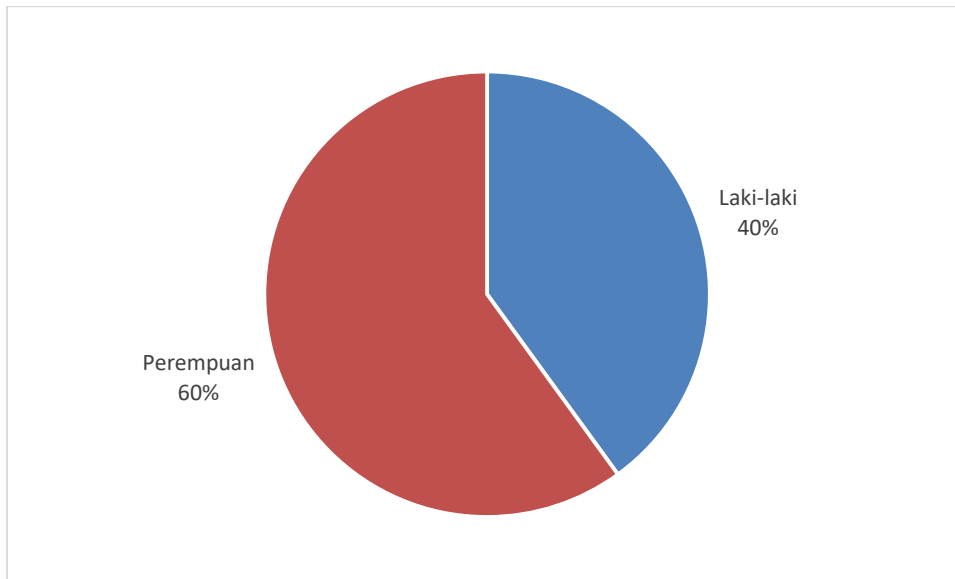
Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang didominasi oleh konsumen berumur 16-55 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 16-25 tahun (30%), disusul konsumen berumur 46-55 tahun (17%), konsumen berumur 36-45 tahun (10%) dan 36-35 tahun (4%), dan konsumen berumur 56-65 tahun (3%). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (16-65 tahun), yaitu orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk atau jasa.



Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Kelompok Umur*
**Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2012*

Jenis Kelamin

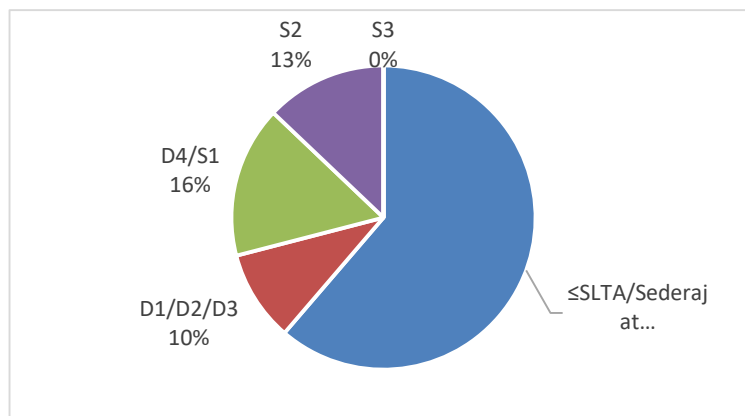
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang menurut jenis kelamin. Persentase Konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah sebesar 40%. Sementara itu, 60% konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah perempuan.



Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2021, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu \leq SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang didominasi oleh konsumen dengan tingkat pendidikan \leq SLTA/Sederajat (61%). Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 (16%). Sementara itu, konsumen dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 13% dan tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebesar 10% dan tingkat pendidikan S3 menjadi konsumen yang paling sedikit dengan persentase 0%.

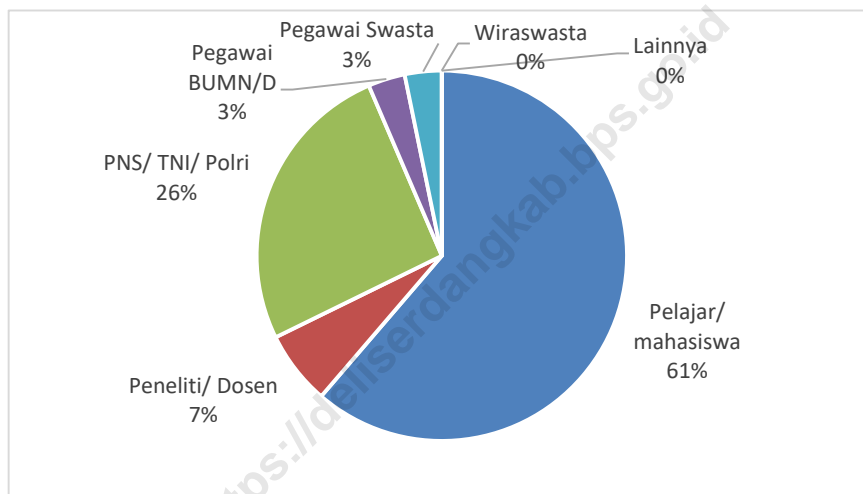


Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2021, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2021 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

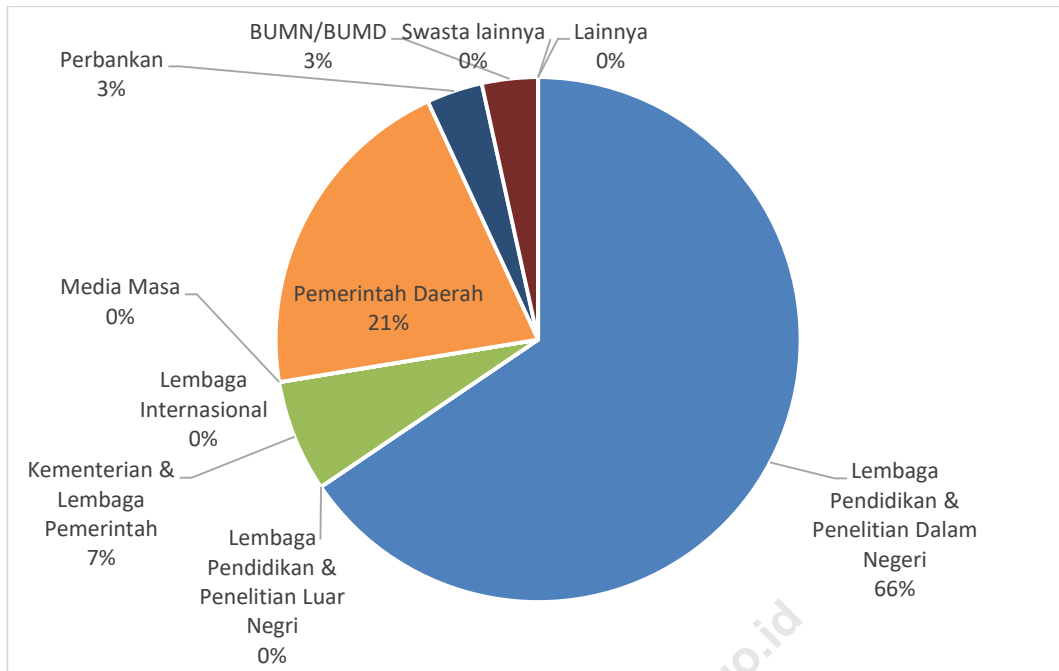
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah Pelajar/mahasiswa (61%). Adapun konsumen dengan pekerjaan utama sebagai PNS/ TNI/ Polri memiliki persentase sebesar 26% Sementara itu, Peneliti/ Dosen memiliki persentase sebesar 7%. Sama halnya juga dengan konsumen yang bekerja sebagai pegawai swasta dan pegawai BUMN/D memiliki persentase sama yaitu sebesar 3%.



Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

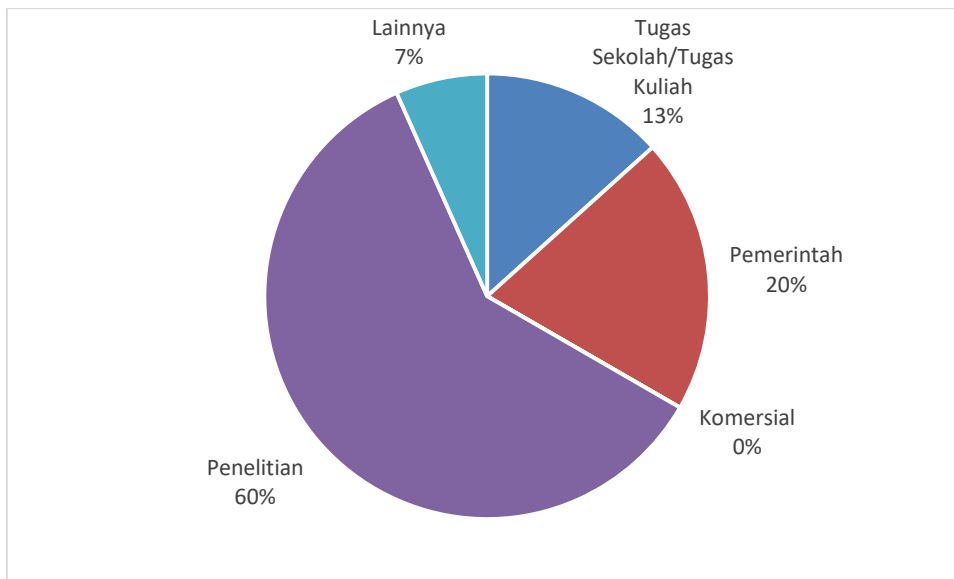
Konsumen pada SKD 2021 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (66%). Hal ini sejalan dengan dominasi konsumen dengan pekerjaan utama konsumen, yaitu Pelajar/mahasiswa. Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah berada pada posisi kedua dengan persentase sebesar 21% dan ketiga yaitu Kementerian dan Lembaga Pemerintah dengan persentase sebesar 7%. Sementara itu, konsumen yang bekerja di institusi perbankan dan BUMN/D memiliki persentase masing-masing sebesar 3%.



Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Deli Serdang menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Dalam SKD 2021, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2021 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung, ke PST BPS Kabupaten Deli Serdang cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Deli Serdang paling banyak dimanfaatkan untuk Penelitian (60%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Deli Serdang sangat dibutuhkan dalam penelitian. Pemanfaatan untuk Pemerintah menempati posisi kedua dengan persentase sebesar 20%. Sementara itu, pemanfaatan hasil kunjungan Tugas Sekolah/Tugas Kuliah sebesar 13% dan Lainnya 7%.

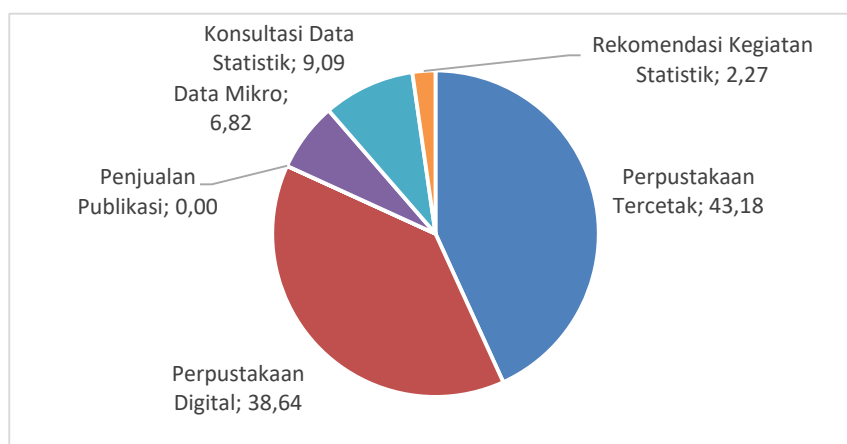


Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen Menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Pustaka Tercetak, Pustaka Digital, Penjualan Publikasi, Data Mikro, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah Pustaka Tercetak, yaitu sebesar 43,18%. Pada posisi kedua, Pustaka Digital dengan persentase sebesar 38,64%. Konsultasi Data Statistik sebesar 9,09% disusul oleh Data Mikro sebesar 6,82%. Konsultasi Data Statistik sebesar 2,27%. Sementara itu, Penjualan Publikasi adalah jenis layanan yang paling sedikit digunakan, yaitu sebesar 0%.

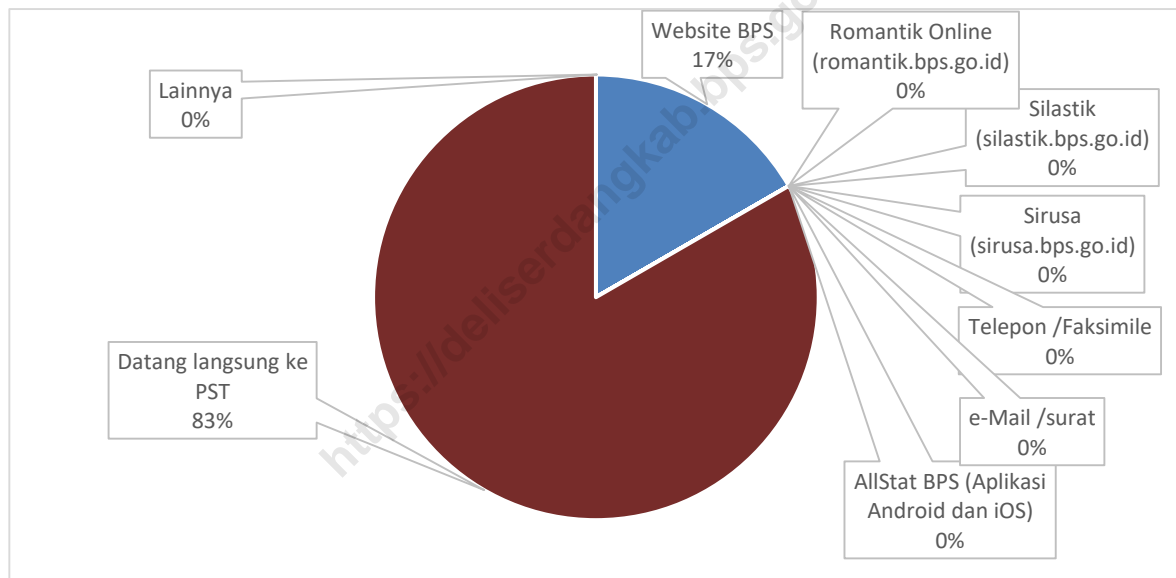


Gambar 0.1 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen Menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS Kabupaten Deli Serdang juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2021. Fasilitas tersebut meliputi *Website* BPS Kabupaten Deli Serdang, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), Silastik (silastik.bps.go.id), Sirusa (sirusa.bps.go.id), Romantik Online (romantic.bps.go.id), telepon/faksimili, *e-mail*/surat, datang langsung ke PST, dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang mendapatkan data melalui fasilitas Datang langsung ke PST dengan persentase sebesar 83%. Konsumen yang datang langsung ke PST BPS Kabupaten Deli Serdang dengan persentase 17%. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah melalui layanan lainnya dengan persentase masing-masing 0%.



Gambar 0.2 Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

BAB III

Analisis

Kepuasan

Layanan

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

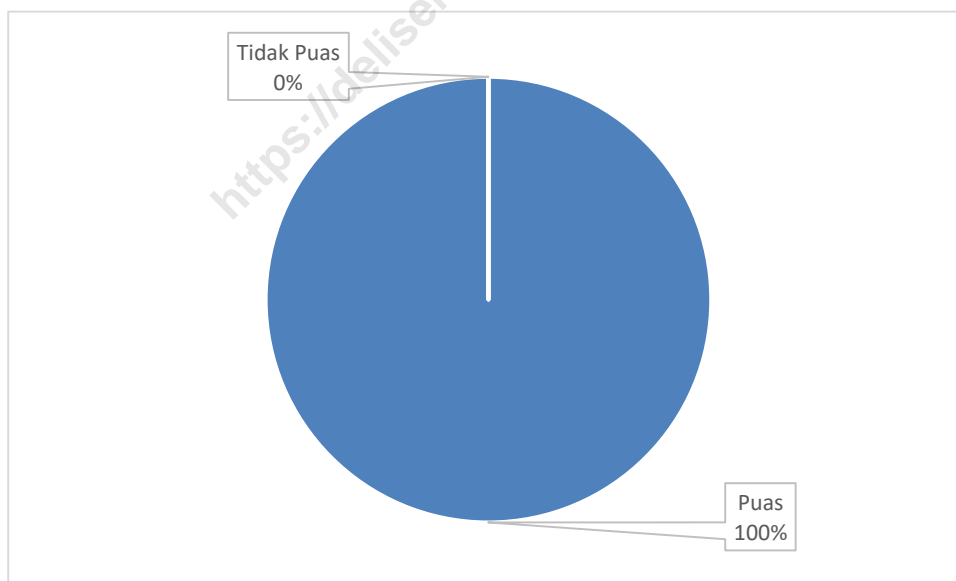


Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang sebesar 100%. Semua konsumen yang menggunakan pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang merasa puas baik yang datang langsung ke PST maupun yang melalui website.

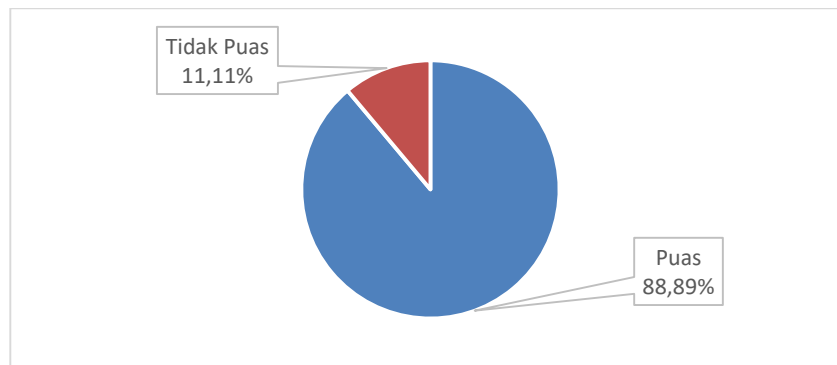


Gambar 2.1 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Terhadap Pelayanan

3.2. Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11), akses data pada *website* BPS, dan akses konten pada *website* BPS. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten

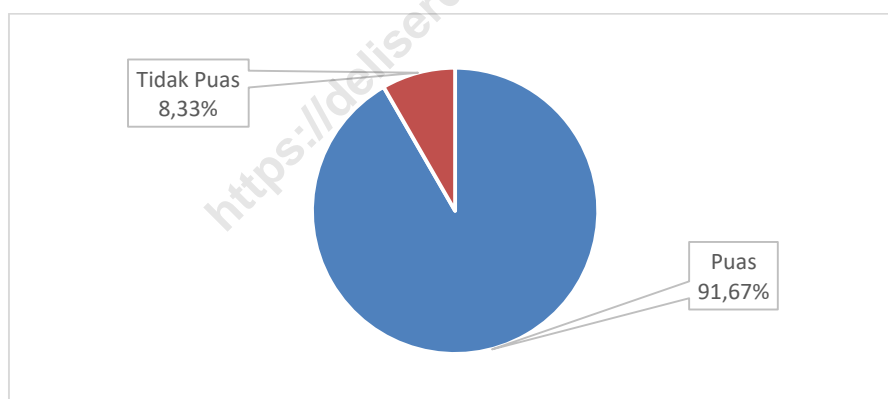
Deli Serdang yang puas terhadap akses data sebesar 88,89%, sedangkan 11,11% konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang merasa tidak puas dengan akses data.



Gambar 2.2 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Terhadap Akses Data

3.3. Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.4, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 91,67%, sedangkan 8,33% konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang merasa tidak puas dengan pemenuhan sarana dan prasarana.



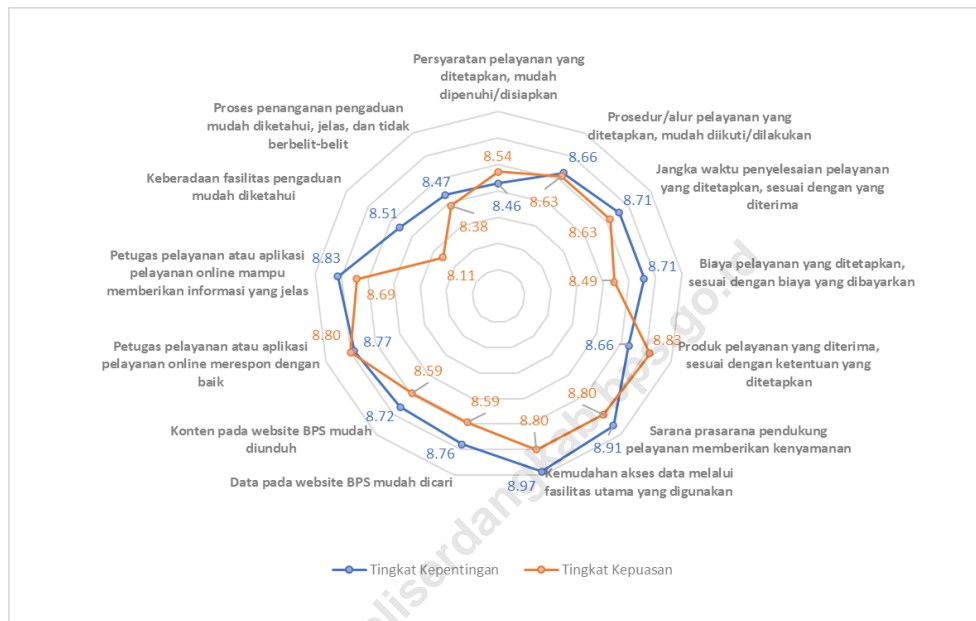
Gambar 2.3 Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4. Gap Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang tergantung pada kepentingan pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang bagi konsumen tersebut. Artinya, seberapa penting suatu pelayanan bagi konsumen akan berpengaruh pada seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada bagian ini, akan dianalisis mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan *gap analysis*. Konsumen yang dicakup dalam analisis ini adalah konsumen di

PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang memberikan penilaian puas dan sangat puas terhadap pelayanan BPS.

Gap analysis dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Dalam *gap analysis*, upaya perbaikan kinerja pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan. Berdasarkan Gambar 3.5, terlihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai gap negatif, yaitu nilai harapan (kepentingan) lebih tinggi dari nilai persepsi (kepuasan).



Gambar 2.4 Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Gap masing-masing atribut pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. Berdasarkan tabel tersebut, atribut Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui memiliki nilai gap paling jauh yaitu -0,40. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja dari atribut tersebut masih belum memenuhi harapan konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Sementara itu, atribut dengan gap negatif paling dekat ialah Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan (-0,03). Namun terdapat tiga atribut pelayanan memiliki gap positif yaitu, Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan online merespon dengan baik (0,03), Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan (0,09), dan Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (0,17).

Atribut pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang memiliki gap 0,17 sampai -0,40. Walaupun demikian, menurut Parsuraman (1991), jika gap negatif bernilai lebih besar dari -1, maka atribut pelayanan tersebut masih dalam kategori baik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik.

Tabel 3.1. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Gap Pelayanan Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,46	8,54	0,09
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,66	8,63	-0,03
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,71	8,63	-0,09
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,71	8,49	-0,23
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,66	8,83	0,17
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,91	8,80	-0,11
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,97	8,80	-0,17
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,76	8,59	-0,17
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,72	8,59	-0,14
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,77	8,80	0,03
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,83	8,69	-0,14
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,51	8,11	-0,40
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,47	8,38	-0,09

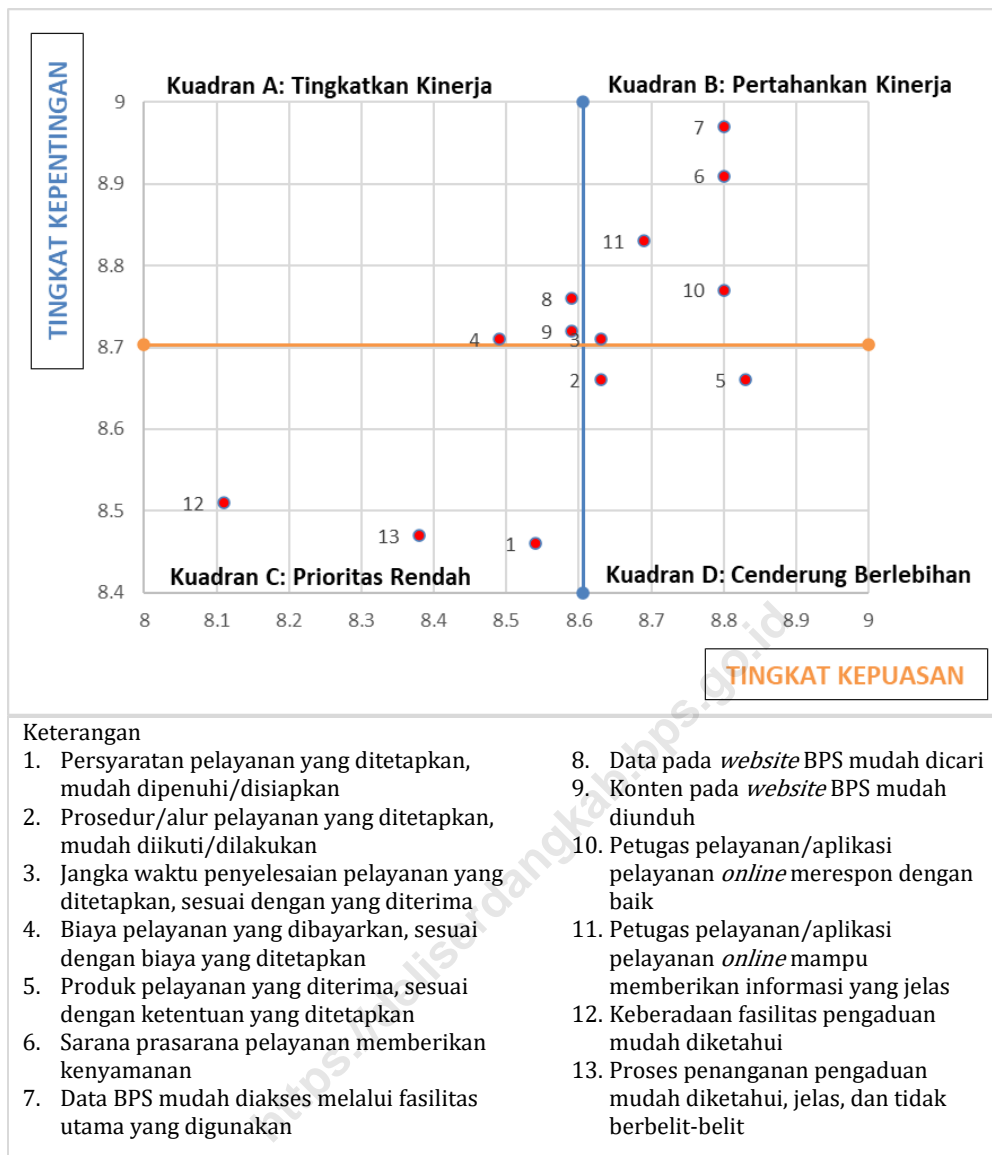
3.5. Importance and Performance Analysis (IPA) Terhadap Pelayanan BPS

Bagian ini menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang dalam rangka menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. IPA menganalisis tingkat kesesuaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Selanjutnya, IPA memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pada sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja) pada sumbu X.

Tabel 3.2. Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan, dan Tingkat Kesesuaian Menurut Atribut Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Kepuasan	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan	8,46	8,54	100.95
2.	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan	8,66	8,63	99.65
3.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima	8,71	8,63	99.08
4.	Biaya pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan biaya yang dibayarkan	8,71	8,49	97.47
5.	Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	8,66	8,83	101.96
6.	Sarana prasarana pendukung pelayanan memberikan kenyamanan	8,91	8,80	98.77
7.	Kemudahan akses data melalui fasilitas utama yang digunakan (sesuai Blok 1 Rincian 11)	8,97	8,80	98.10
8.	Data pada <i>website</i> BPS mudah dicari	8,76	8,59	98.06
9.	Konten pada <i>website</i> BPS mudah diunduh	8,72	8,59	98.51
10.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> merespon dengan baik	8,77	8,80	100.34
11.	Petugas pelayanan atau aplikasi pelayanan <i>online</i> mampu memberikan informasi yang jelas	8,83	8,69	98.41
12.	Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui	8,51	8,11	95.30
13.	Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit	8,47	8,38	98.94

Tabel 3.2. menjelaskan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dari responden menurut atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian sebagian besar atribut bernilai <100%, namun terdapat tiga atribut bernilai >100. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang masih belum memenuhi harapan konsumen. Adapun atribut dengan tingkat kesesuaian paling tinggi ialah Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (101,96%), sedangkan atribut Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui memiliki tingkat kesesuaian paling rendah (95,30%).



Gambar 0.1 *Importance and Performance Analysis* (IPA) Pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kuadran A memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan lebih dari rata-rata harapan tetapi nilai kinerja kurang dari rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Biaya pelayanan yang dibayarkan, sesuai dengan biaya yang ditetapkan
2. Data pada website BPS mudah dicari
3. Konten pada website BPS mudah diunduh

Kuadran B memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja lebih dari rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran B sudah dapat memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan kinerjanya. Berdasarkan Gambar 3.5,

atribut pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

1. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, sesuai dengan yang diterima
2. Sarana prasarana pelayanan memberikan kenyamanan
3. Data BPS mudah diakses melalui fasilitas utama yang digunakan
4. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online merespon dengan baik
5. Petugas pelayanan/aplikasi pelayanan online mampu memberikan informasi yang jelas

Kuadran C memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan dan nilai kinerja di bawah rata-rata. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran C perlu diperbaiki namun prioritasnya lebih rendah dibandingkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan yang harus diperbaiki dengan prioritas rendah oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah:

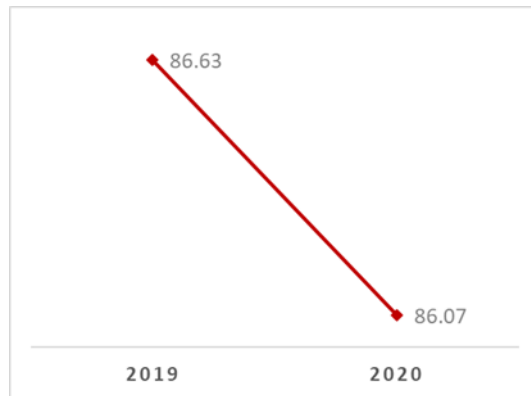
1. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan, mudah dipenuhi/disiapkan
2. Keberadaan fasilitas pengaduan mudah diketahui
3. Proses penanganan pengaduan mudah diketahui, jelas, dan tidak berbelit-belit

Kuadran D memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di bawah rata-rata harapan tetapi kinerja di atas rata-rata kinerja. Oleh karena itu, atribut pelayanan yang berada pada kuadran D sudah melebihi harapan konsumen. Berdasarkan Gambar 3.5, atribut pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan, mudah diikuti/dilakukan
2. Produk pelayanan yang diterima, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

3.6. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2020 sebesar 86,07, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang masuk kategori Baik. Berdasarkan Gambar 3.6, IKK BPS Kabupaten Deli Serdang di PST BPS Kabupaten Deli Serdang mengalami penurunan sebesar 0,56 dari 86,63 pada tahun 2019 menjadi 86,07 pada tahun 2020. Hal tersebut diidentifikasi karena pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang ditutup sementara waktu akibat pandemi COVID-19 sehingga pelayanan kepada konsumen yang kebanyakan menggunakan layanan pustaka tercetak di PST BPS Kabupaten Deli Serdang menjadi kurang maksimal.



Gambar 0.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

BAB IV

Analisis

Perilaku

Anti Korupsi

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



Bab 4

Analisis Perilaku Anti Korupsi

Bab ini menjabarkan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Analisis perilaku anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

4.1. Penerapan Perilaku Anti Korupsi Pada Pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS Kabupaten Deli Serdang. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2020 sebesar 94,67. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. IPAK merupakan indeks yang baru dihasilkan bagi BPS Kabupaten/Kota sehingga tidak dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

BAB V

Analisis

Kebutuhan

Data

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



Bab 5 Analisis Kebutuhan Data

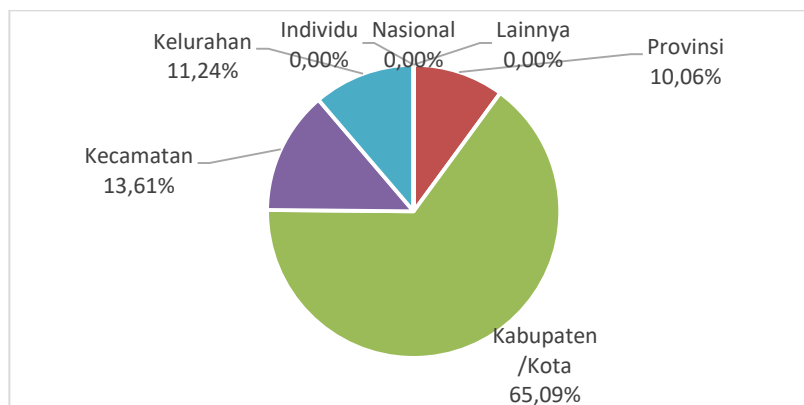
Bab ini menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi jenis data, level data, periode data, dan perolehan data. Selain itu, analisis dilakukan terhadap jenis data dan publikasi yang paling banyak dicari oleh konsumen.

Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Deli Serdang dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang. Wilayah PST BPS Kabupaten Deli Serdang digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang digunakan untuk menganalisis perolehan data yang berasal dari BPS Kabupaten Deli Serdang. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1. Kebutuhan Data Menurut Level Data

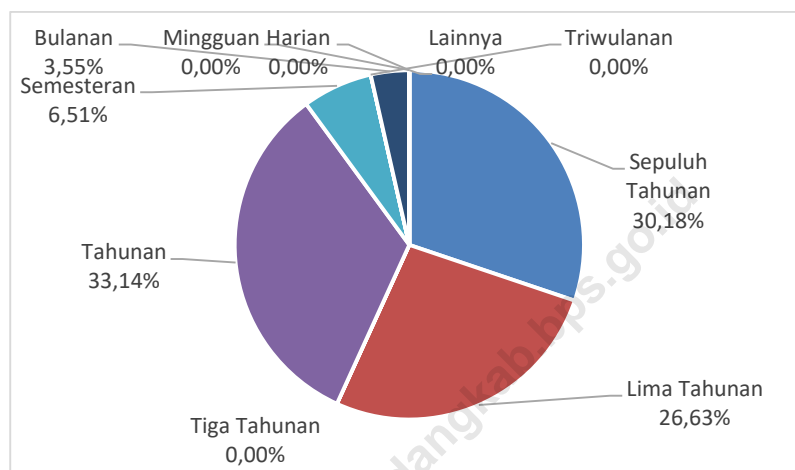
Dari hasil SKD 2021, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Secara umum, dari 169 orang-data, 65,09% mencari data pada level kabupaten. Data selanjutnya adalah data level kecamatan (13,61%), level desa/kelurahan (11,24%) dan level provinsi (10,06%). Level data dengan pencarian paling sedikit adalah data level individu, nasional dan lainnya yang nol persen. Adapun sebaran pencarian data menurut level data secara lengkap ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 4.1 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Level Data

5.2. Kebutuhan Data Menurut Periode Data

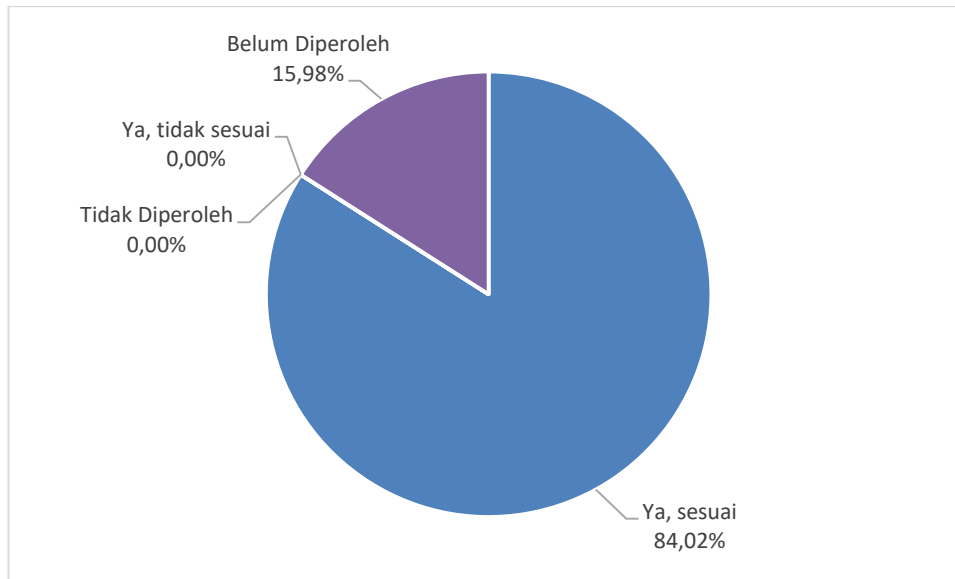
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 33,14%. Sepuluh tahunan yang memiliki persentase 30,18%. Sementara itu, data dengan pencarian yang terendah menurut periode adalah data periode harian, mingguan dan lainnya, yaitu 0%.



Gambar 4.2 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Periode Data

5.3. Kebutuhan Data menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2021 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Deli Serdang.



Gambar 4.3 Persentase Pencarian Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Perolehannya

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 84,02% memperoleh data sesuai yang dengan kriteria yang dibutuhkan dan 15,98% belum memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan, dan tidak ada konsumen memperoleh data yang dibutuhkan/dikonsultasikan tetapi hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan.

BAB VI

Analisis

Kepuasan

Kualitas Data

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



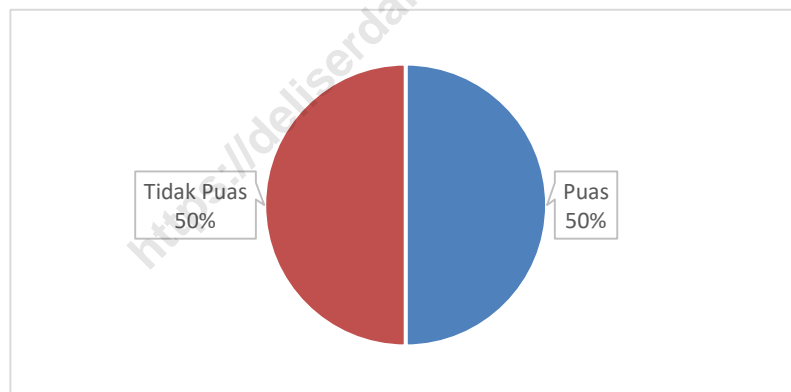
Bab 6

Analisis Kepuasan Kualitas Data

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut aspek (atau dimensi) kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS Kabupaten Deli Serdang. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang dengan persentase mencapai 100%.



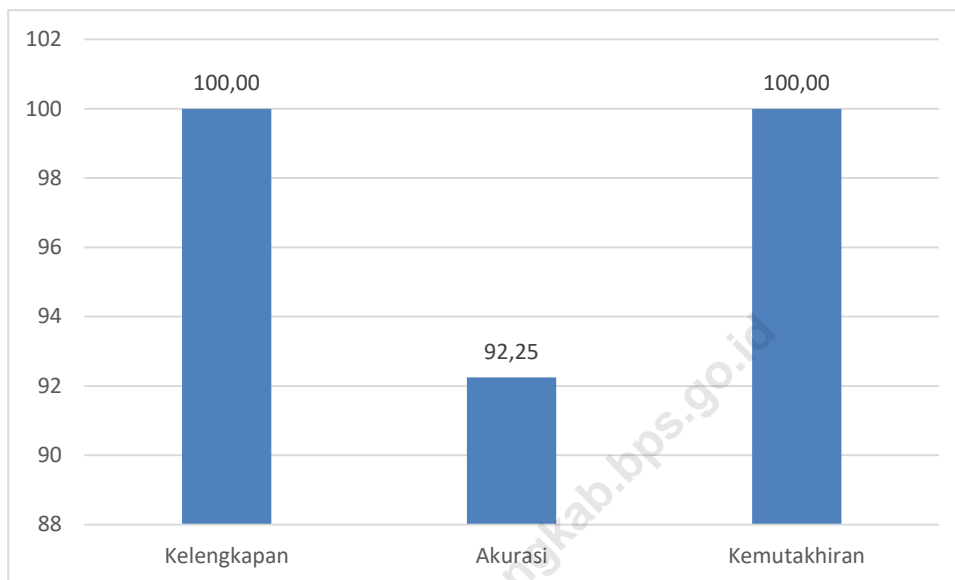
Gambar 5.1 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Deli Serdang

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Deli Serdang.

Berdasarkan Gambar 6.2, lebih dari 94% konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh pada masing-masing aspek kualitas data. Kelengkapan menjadi dimensi kualitas data dengan persentase kepuasan paling tinggi (95,33%).

Jika menggunakan metode penghitungan tahun 2019, persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2020 sebesar 100%. Sementara itu, hasil SKD 2019 menunjukkan bahwa persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan, akurasi, dan kemitakhiran data BPS Kabupaten Deli Serdang secara berurutan sebesar 100%, 100%, dan 100%.



Gambar 5.2 Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Deli Serdang Menurut Aspek Kualitas Data

6.2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS Kabupaten Deli Serdang

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Deli Serdang. Indikator ini termasuk indikator yang baru dihasilkan dari SKD 2021 karena sebelumnya tidak ada, sehingga untuk indikator ini belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Deli Serdang tahun 2020 sebesar 92,82, yang artinya kualitas data dari PST BPS Kabupaten Deli Serdang masuk kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang sangat puas dengan kualitas data yang dihasilkan oleh PST BPS Kabupaten Deli Serdang.

BAB VII

Penutup

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



Bab 7 Penutup

7.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kebutuhan Data (SKD) bertujuan untuk mendapatkan bahan evaluasi dari konsumen sebagai pendukung peningkatan kualitas data dan pelayanan PST BPS. SKD 2021 diselenggarakan di 515 satuan kerja BPS, yaitu di BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, dan 480 BPS Kabupaten/Kota. Cakupan responden SKD 2021 adalah konsumen yang pernah menerima layanan dari PST BPS selama 1 Januari 2020 sampai dengan akhir periode pencacahan.

Realisasi jumlah responden SKD 2021 di BPS Kabupaten Deli Serdang sebesar 35 responden. Pengumpulan data SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Deli Serdang dilakukan dalam kurun waktu Juni–September 2020 oleh responden dengan mengisi kuesioner sendiri (*selfenumeration*) melalui pencacahan elektronik (*online*).

Hasil SKD 2021 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, dan kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Data disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Beberapa indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini antara lain Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan persentase konsumen yang puas terhadap pelayanan dan kualitas data BPS.

Publikasi ini menyajikan analisis hasil SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Deli Serdang secara umum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang melebihi target (100%) dan selesai tepat waktu.
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang, yang digambarkan melalui responden SKD, didominasi oleh konsumen yang berasal dari Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri (66%) dengan pemanfaatan data terbesar digunakan untuk penelitian Pelajar/mahasiswa.
3. Konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang cenderung menggunakan layanan yang menyediakan data dan informasi statistik dalam bentuk tercetak. Hal tersebut ditunjukkan dengan jenis layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah layanan pustaka tercetak (43,18%).
4. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi

konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase penggunaan data BPS sebagai rujukan utama sebesar 97,00%.

5. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan sebesar 83,64%. Walaupun demikian, masih terdapat gap negatif antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang pada masing-masing atribut pelayanan yang berkisar antara -0,03 sampai -0,40. Sehingga, dapat dikatakan bahwa walaupun belum dapat memenuhi harapan konsumen, namun masing-masing atribut pelayanan sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Namun, terdapat tiga atribut pelayanan memiliki gap positif berkisar antara 0,03 sampai 0,17. Hal ini menunjukkan PST BPS Kabupaten Deli Serdang sudah memberikan pelayanan yang baik karena tingkat kepuasan melebihi tingkat kepentingan.
6. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang digambarkan melalui IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang. Nilai IKK terhadap Pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah 86,07. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang masuk kategori baik.
7. Kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang digambarkan melalui IPAK. Nilai IPAK PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah 91,58. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang.
8. Level dan periode data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Deli Serdang sangat beragam. Level kabupaten merupakan level data yang paling banyak dicari oleh konsumen (81,22%). Sementara itu, periode tahunan merupakan periode data yang paling banyak dicari oleh konsumen (84,43%).
9. Secara umum, konsumen merasa puas terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang yang ditunjukkan dengan persentase konsumen yang merasa puas terhadap kualitas data BPS sebesar 88,67%. Disamping itu, persentase konsumen yang puas terhadap data juga disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan data, akurasi data, dan kemitakhiran data. Lebih dari 94% konsumen merasa puas terhadap masing-masing dimensi kualitas data tersebut. Sebanyak 95,33% konsumen merasa puas dengan kelengkapan data, 94,00% konsumen merasa puas dengan akurasi data, serta 94,67% konsumen merasa puas dengan kemitakhiran data.
10. Kepuasan konsumen terhadap kualitas data untuk penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang digambarkan melalui IKK terhadap Kualitas Data. Nilai IKK terhadap Kualitas Data untuk penyedia data BPS Kabupaten Deli Serdang adalah 89,04. Artinya, kualitas data dari penyedia BPS Kabupaten Deli Serdang masuk dalam kategori sangat baik.

7.2. Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil SKD 2021, saran dan rekomendasi yang menjadi prioritas utama yang diberikan kepada unit pelayanan PST BPS Kabupaten Deli Serdang adalah perbaikan dalam kemudahan mencari data pada websiteBPS. Perbaikan juga perlu dilakukan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berikutnya, meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan yang ditetapkan
- b. Biaya Pelayanan
- c. Kejelasan fasilitas pengaduan
- d. Proses penanganan pengaduan

<https://deliserdangkab.bps.go.id>



Daftar Pustaka

- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.
- Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.
- Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1.
- Transportation Research Board. 1999. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality. Washington DC: National Academy Press.

Lampiran

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

Lampiran 1. Persentase Konsumen Menurut Kelompok Umur di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kelompok Umur						
< 16	16 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	> 65
0,00	63,33	6,67	10,00	16,67	3,33	0,00

Lampiran 2. Persentase Konsumen Menurut Jenis Kelamin di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Jenis Kelamin	
Laki-laki	Perempuan
40,00	60,00

Lampiran 3. Persentase Konsumen Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan				
≤SLTA /Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2	S3
63,33	10,00	16,67	10,00	0,00

Lampiran 4. Persentase Konsumen Menurut Pekerjaan Utama di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Pekerjaan Utama						
Pelajar /Mahasiswa	Peneliti /Dosen	PNS/TNI/Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya
63,33	3,33	26,67	3,33	3,33	0,00	0,00

Lampiran 5. Persentase Konsumen Menurut Kategori Instansi/Institusi di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Kategori Instansi/Institusi				
Lembaga Pendidikan & Penelitian Dalam Negeri	Lembaga Pendidikan & Penelitian Luar Negeri	Kementerian & Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa
66,67	0,00	6,67	0,00	0,00

Kategori Instansi/Institusi				
Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/BUMD	Swasta Lainnya	Lainnya
20,00	3,33	3,33	0,00	0,00

Lampiran 6. Persentase Konsumen Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Pemanfaatan Hasil Kunjungan				
Tugas Sekolah /Tugas Kuliah	Pemerintah	Komersial	Penelitian	Lainnya
13,33	20,00	0,00	60,00	6,67

Lampiran 7. Persentase Konsumen Menurut Jenis Layanan yang Digunakan di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Jenis Layanan yang Digunakan					
Pustaka Tercetak	Pustaka Digital	Penjualan Publikasi	Data Mikro	Konsultasi Data Statistik	Rekomendasi Kegiatan Statistik
43,18	38,64	0,00	6,82	9,09	2,27

Lampiran 8. Persentase Konsumen Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS				
Website BPS	AllStat BPS	Silastik	Sirusa	Romantik Online
16,67	0,00	0,00	0,00	0,00

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS			
Telepon /Faksimile	e-Mail /surat	Datang langsung ke PST	Lainnya
0,00	0,00	83,33	0,00

Lampiran 9. Persentase Konsumen Menurut Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Penggunaan Data BPS Sebagai Rujukan Utama	
Rujukan Utama	Bukan Rujukan Utama
96,67	3,33

Lampiran 10. Persentase Konsumen Menurut Level Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Level Data						
Nasional	Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecamatan	Kelurahan	Individu	Lainnya
0,00	10,06	65,09	13,61	11,24	0,00	0,00

Lampiran 11. Persentase Konsumen Menurut Periode Data di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Periode Data				
Sepuluh Tahunan	Lima Tahunan	Tiga Tahunan	Tahunan	Semesteran
30,18	26,63	0,00	33,14	6,51

Periode Data				
Triwulanan	Bulanan	Mingguan	Harian	Lainnya
0,00	3,55	0,00	0,00	0,00

Lampiran 12. Persentase Konsumen Menurut Jenis Perolehan Datanya di PST BPS Kabupaten Deli Serdang

Jenis Perolehan Datanya			
Ya, sesuai	Ya, tidak sesuai	Tidak Diperoleh	Belum Diperoleh
84,02	0,00	0,00	15,98

<https://deliserdangkab.bps.go.id>

DATA

MENCERDASKAN BANGSA

<https://deliserdang.bps.go.id>



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN DELI SERDANG**
*Jl. Karya Utama Kompleks Pemkab Deli Serdang
Lubuk Pakam 20514,
Telp : (061) 7955111 Fax : (061) 7951326
Email : bps1212@bps.go.id*

ISBN 978-602-0714-74-5



9 786020 714745